

**Белорусский государственный университет
Факультет международных отношений**

Кафедра международного туризма

Реферат дипломной работы

**«Hr-менеджмент в обеспечении конкурентоспособности
туристского предприятия (на примере ЧТТУП «Заграница»)»**

**Шестовец Юлия Александровна,
руководитель Хомич Светлана Александровна**

2015

РЕФЕРАТ

«HR-менеджмент в обеспечении конкурентоспособности туристского предприятия (на примере ЧТТУП «ЗаграНицца»)»

Дипломная работа: 62 страницы, 13 рисунков, 11 таблиц,
40 источников, 3 приложения.

Ключевые слова: КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ ТУРИСТСКОГО ПРЕДПРИЯТИЯ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕРСОНАЛА, HR-МЕНЕДЖМЕНТ, КЛЮЧЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ, СТРАТЕГИЧЕСКОЕ УПРАВЛЕНИЕ ЧЕЛОВЕЧЕСКИМИ РЕСУРСАМИ, СБАЛАНСИРОВАННАЯ СИСТЕМА ПОКАЗАТЕЛЕЙ, СИСТЕМА КРІ, КАРТА СТРАТЕГИЧЕСКИХ ГРУПП.

Объект исследования – влияние HR-менеджмента на конкурентоспособность туристского предприятия.

Методы исследования: сравнительный анализ, метод взвешенной экспертной оценки, графический анализ, построение карты стратегических групп.

Полученные результаты:

1) Управление персоналом решает следующие задачи: обеспечение компании сотрудниками соответствующей квалификации, эффективное использование потенциала работников, создание условий для высокопроизводительного труда, формирование стабильного коллектива.

2) Концепция сбалансированной системы показателей предполагает построение многоплановых связей между КРІ и оперативными показателями, финансовыми и нефинансовыми результатами, прошлыми и будущими показателями, стратегическим и операционным уровнями управления, а также между внутренними и внешними факторами деятельности предприятия.

3) Введение системы оценки ключевых показателей эффективности на предприятии «ЗаграНицца» поможет достичь цели HR-менеджмента – повысить конкурентоспособность предприятия, т. к. система КРІ мотивирует работников и способствует увеличению эффективности деятельности персонала, а значит и эффективности всей организации.

Область возможного практического применения: использование разработанной в данной работе системы КРІ для улучшения эффективности и конкурентоспособности предприятий сферы услуг.

Автор работы подтверждает, что приведенный в ней теоритическо-аналитический материал объективно отражает состояния исследуемых процессов, а все заимствованные из литературных и других источников теоретические, методологические и методические материалы сопровождаются ссылками на их авторов.

РЭФЕРАТ

«HR- менеджмент ў забеспячэнні канкурэнтаздольнасці турысцкага прадпрыемства (на прыкладзе ПГТУП «ЗаграНіцца»)»

Дыпломная праца: 62 старонцы, 13 малюнкаў, 11 табліц,
40 крыніц, 3 прыкладанні.

Ключавыя словы: КАНКУРЭНТАЗДОЛЬНАСЦЬ ТУРЫСЦКАГА ПРАДПРЫЕМСТВА, ЭФЕКТЫЎНАСЦЬ ДЗЕЙНАСЦІ ПЕРСАНАЛА, HR-МЕНЕДЖМЕНТ, КЛЮЧАВЫЯ ПАКАЗЧЫКІ ЭФЕКТЫЎНАСЦІ, СТРАТЭГІЧНАЕ КІРАВАННЕ ЧАЛАВЕЧЫМІ РЭСУРСАМІ, ЗБАЛАНСА-ВАНАЯ СІСТЭМА ПАКАЗЧЫКАЎ, СІСТЭМА КРІ, КАРТА СТРАТЭГІЧ-НЫХ ГРУП.

Аб'ект даследавання – уплыў HR-менеджменту на канкурэнтаздольнасць турысцкага прадпрыемства.

Метады даследавання: параўнальны аналіз, метады ўзважанай экспертнай адзнакі, графічны аналіз, пабудова карты стратэгічных груп.

Атрыманыя вынікі:

1) Кіраванне персаналам вырашае наступныя задачы: забеспячэнне кампаніі супрацоўнікамі адпаведнай кваліфікацыі, эфектыўнае выкарыстанне патэнцыялу работнікаў, стварэнне ўмоў для высокапрадукцыйнай працы, фарміраванне стабільнага калектыву;

2) Канцэпцыя збалансаванай сістэмы паказчыкаў прадугледжвае пабудову шматпланавых сувязяў паміж КРІ і апэратыўнымі паказчыкамі, фінансавымі і нефінансавымі паказчыкамі, мінулымі і будучымі вынікамі, стратэгічным і апэрацыйным ўзроўнямі кіравання, а таксама паміж унутранымі і знешнімі фактарамі дзейнасці прадпрыемства;

3) Увядзенне сістэмы адзнакі ключавых паказчыкаў эфектыўнасці на прадпрыемстве «ЗаграНіцца» дапаможа дасягнуць мэты HR-менеджменту - павысіць канкурэнтаздольнасць прадпрыемства, таму што сістэма КРІ матывуе работнікаў і спрыяе павелічэнню эфектыўнасці дзейнасці персаналу, а значыць і эфектыўнасці ўсёй арганізацыі.

Вобласць магчымага практычнага ўжывання: выкарыстанне распрацаванай у дадзенай працы сістэмы КРІ для паляпшэння эфектыўнасці і канкурэнтаздольнасці прадпрыемстваў сферы паслуг.

Аўтар працы пацвярджае, што прыведзены ў ёй теорэтычна-аналітычны матэрыял аб'ектыўна адлюстроўвае стан працэсаў, якія даследваюцца, а ўсе запазычаныя з літаратурных і іншых крыніц тэарэтычныя, метадалагічныя і метадычныя матэрыялы суправаджаюцца спасылкамі на іх аўтараў.

ABSTRACT

« HR-management in ensuring competitiveness of the tourist enterprise (on an example of PCTUE « ZagraNitstva»»

Thesis: 62 pages, 13 illustrations, 11 tables,
40 Sources, 3 applications.

Key words: COMPETITIVENESS OF TOURISM ENTERPRISE, EFFICIENCY OF EMPLOYEES' ACTIVITIES, HR-MANAGEMENT, KEY PERFORMANCE INDICATORS, STRATEGIC HUMAN RESOURCES MANAGEMENT, BALANCED SCORECARD, KPI SYSTEM, MAP OF STRATEGIC GROUPS.

Object of research is the influence of HR-management on the competitiveness of tourism enterprises.

Methods of research are: comparative analysis, method of balanced experts' assessment, graphical analysis, strategic groups mapping.

Obtained results:

1) HR-Management is responsible for: ensuring the appropriate qualification of staff, effective use of the potential of employees, creation of conditions for productive work, the formation of a stable collective.

2) The concept of a balanced scorecard involves the construction of multifaceted ties between the KPI and operational indicators, financial and non-financial results, past and future parameters, strategic and operational levels of management as well as between internal and external factors of activity of the company.

3) Using the assessment system of key performance indicators in the enterprise "ZagraNitstva" will help to achieve the goal of HR-management - increase the competitiveness of enterprises, because the KPI-system motivates employees and increases the efficiency of the staff, hence the efficiency of the organization.

Area of possible practical application: usage developed in this work KPI-system to improve the efficiency and competitiveness of enterprises of service sector.

The author of the work confirms that used theoretical and analytical material reflects the state of the processes, and all materials borrowed from literature and other theoretical, methodological, methodical sources are marked with references to their authors.